

## 打造“骑手友好社区”传递城市温度

## 一场温暖的“双向奔赴”

□本报记者 盛丽

记者近日从北京市住建委了解到，北京市多家物业企业积极行动，通过科技赋能、设施升级、人文关怀等举措，打造“骑手友好社区”，构建物业、居民与骑手三方共赢的和谐生态。

## 用科技力量为骑手减负提速

为了让骑手通行更顺畅，各物业企业积极探索应用智能通行系统，用科技手段为骑手们减负提速。万科物业在北京在管小区上线“骑手通行程序”，通行效率提升80%，其服务的丰台区翡翠佳苑小区实现骑手3秒扫码进园，随后又进一步与外卖平台合作升级系统，骑手“一键验证”后0.2秒内即可生成通行码，若每日派单可扫码秒进，有效期最长达30天。

育新物业推行“一车一码”电子台账管理，对常驻快递车辆登记建档并统一编号，发生纠纷时可追溯，保障骑手权益。同时建立快速响应机制，监控室人员24小时在岗，通过监控系统帮助骑手在30分钟内解决丢件、送错餐等问题。

中海物业的“中海优行”系统与美团合作实现信息互通，80余个住宅项目上线后，骑手登记后实现10秒内通行；保利物业则与美团共建骑手信用评价机制，

联合社区居委会化解居民与骑手潜在矛盾，让骑手们在面对纠纷时能得到更公正的处理。

## 完善服务设施 设立温暖“补给站”

物业企业结合骑手实际需求，不断完善基础服务设施，力求让骑手在社区内感受到更贴心的关怀，让奔波途中的他们能找到一个温暖的“补给站”。

万科、中海、保利等物业企业均设置了“暖蜂驿站”或“友好驿站”，免费提供饮水、手机充电、微波炉加热等服务；中海物业的“友好驿站”进一步细化功能分区，包含停车充电、休息就餐、外卖/快递存放等模块，并公示园区道路指引，使骑手配送时能更清晰地规划路线，减少不必要的时间浪费。

育新物业在管的北京育新花园小区清理了150余辆废旧车辆，划定18处骑手专用停车区，非机动车规范率达95%；中铁建物业在小区门口投放便民服务推车和自行车，首批投入10余台，骑手自发形成“接力使用”默契，每单平均节省5-10分钟，解决人车分流小区快件搬运难题。

华润万象生活物业北京公司在北京公元九里小区整合社区闲置空间资源，设立“万象补给站”，

为户外劳动者（含骑手）提供休憩、饮水、手机充电、应急药品供给等服务，配备休息区、便民区、读书区等功能分区，冰箱内常备瓶装水和冰棍，并通过“物业搭台+社区赋能+业主参与”模式统筹物资，切实解决骑手等群体的“急难愁盼”问题。

## 结合社区实际 推出创意服务举措

各家物业企业结合社区实际，推出了不少创意举措。万科物业北京万科长阳天地社区通过路线优化与停车区域规划，实现快递直达家门口，彻底解决了居民“代收难”，也让骑手们不必再反复联系居民，减少了沟通成本；保利物业开展“最美骑手”评选活动，由业主投票选出服务之星，既增强了骑手职业认同感，也拉近了居民与配送群体的距离；中铁建物业引导骑手担任“流动哨兵”，通过骑手“随手拍”反馈，及时修复园区设施隐患20余处，构建起共建共治的社区安全网。

下一步，北京市住建委将持续推广好经验好做法，让更多社区加入“骑手友好社区”建设，并逐步统一各小区骑手身份核验标准，助力骑手们配送工作更加高效，居民生活环境更加和谐。

## 新闻【特写】05

本版热线电话:63523314 63581010

## 雄忻高铁雄保特大桥箱梁架设完成

□本报记者 宗晓畅 彭程 通讯员 傅杰 王家祺



近日，中铁六局承建的雄忻高铁雄保段二标雄保特大桥最后一孔箱梁精准落位。至此，中国铁路北京局集团站房工程项目管理部负责管理的该桥661孔箱梁架设任务圆满收官，为雄忻高铁建设注入新动能，也标志着这条京津冀与晋陕快速通道进入攻坚冲刺阶段。

雄保特大桥全长约21公里，线路紧邻京广铁路并行，先后跨越多条交通干线及河流，施工环境复杂。针对以上难题，中铁六局建设团队创新运用北斗定位系统，对梁体架设姿态、施工机械

位移、线路对位精度实施毫米级实时监测与动态调控，有效规避梁体变形及设备损伤风险，大幅提升施工效率与精度。

雄忻高铁全线贯通后，将与京雄城际铁路、大西高铁形成联动运输网络。该线路串联的雄安新区、保定、五台山、忻州等节点城市，将加速形成“京津冀——晋陕文旅黄金走廊”，既释放区域旅客运输潜能，更为区域经济协同发展、产业资源优化配置及文旅产业深度融合注入强劲动力，成为京津冀与晋陕联动发展的“关键纽带”。



## 为麋鹿庆生

今年正值麋鹿回归40年。1985年8月24日，首批20只麋鹿从英国回归中国。近日，在庆祝麋鹿回归40年活动中，备受喜爱的明星麋鹿现身活动现场。北京麋鹿生态实验中心的工作人员准备了以胡萝卜和苜蓿为主料的特制“生日蛋糕”，为麋鹿庆生。

本报记者 盛丽 通讯员 陈星 摄影报道



## 消防安全教育进社区

近日，丰台区南苑街道京粮悦谷社区联合物业开展青少年消防安全教育活动。现场，消防站教官讲解消防安全知识和案例，组织青少年参观消防车，学习使用灭火器并进行逃生演练，提高青少年消防安全意识。

本报记者 曹立栋 通讯员 史莉 摄影报道

## 劲松街道西大望路南社区打造“12345无诉网格”

## 用一本“小账本”算清民生“大账”

□本报记者 刘欣欣

“我理解你们的不易，每次都提前铺、及时扫，但房子这么漏雨，我已经不能再给社区面子了。”2023年8月，面对因楼顶反复漏雨而严重受损的家，朝阳区劲松街道西大望路南社区的一位居民在电话里无奈地说道。这句话像一记重锤，砸在了社区党委书记曹明霞和社区班子成员心上。

劲松街道西大望路南社区，0.2平方公里的社区里，有13栋居民楼、2处平房区、5栋写字楼以及法院、学校等公共服务单位，存在7家物业公司。2023年，400余件居民诉求中，漏雨和供暖问题尤为突出。

面对繁杂的社区构成和居民反映集中的诉求，曹明霞和社区班子决心换一种思路——建立一本属于自己的“一本账”。这本看似普通的“账本”，从此成为撬动社区精细化治理的支点，承载着化被动为主动的治理智慧。

“一本账”并非简单的登记簿，而是以年为单位，对社区“接诉即办”案件进行全流程闭环管理的动态系统。它像一张治理“CT片”，系统记录着社区民生的方方面面：从顶层住户反复漏雨的困扰，到平房区煤气罐的安全隐患；从供暖季集中的管道问题，到更换保安引发的服务纠

纷……通过记录案件量变化、分类统计等数据，精准呈现社区治理的关键难点。

“一本账”很快展现出效果。根据“账本”记录，2023年社区共有14件漏雨工单。社区不仅推动物业申请公共维修基金彻底重修屋顶，还根据“账本”信息，在2024年汛期前主动维修了20多处户外墙漏雨点。今年4月18日首场降雨时，社区工作人员带着“账本”，对去年8户漏雨居民逐一回访，建立“一户一档”监测台账。2025年汛期至今，社区实现了漏雨诉求“零发生”。

那句“不能再给社区面子”的沉重话语，也终于有了温暖的“回声”。困扰顶层居民一年多的漏雨顽疾，正是“一本账”精准发力、协同攻坚的首要目标。社区依托账本积累的数据和流程追踪，将“根治漏雨”列为头号治理议题。

居民需要什么？物业能做什么？施工方何时到位？赔偿标准与修复细节如何敲定？围绕这本清晰记录着问题与责任的“账本”，社区党委牵头，组织居民代表、相关物业及施工方展开了多轮坦诚协商。从公共维修基金的加速审批到施工方案的反复优化，从受损屋顶的彻底翻新到室内墙面的细致修复，每一个环节

都在“一本账”的闭环管理中压实责任、明确时限。

当崭新的防水层覆盖了曾经的渗漏点，当修复一新的地板取代了发泡的地砖，那位曾饱受失望煎熬的居民，面对回访电话，由衷地给出了“解决，满意”的反馈。这句简单的肯定，胜过千言万语。

在流动人口达466人的平房区，社区依托“一本账”的数据支撑，每日巡查，先后解决了水压不稳、公厕卫生差等民生问题。如今，这里的居民也从社区治理的“旁观者”变成了“参与者”，自发组成巡逻队，发现小问题及时处理，大事小情主动向社区反映，使该区域成为名副其实的“12345无诉网格”。

社区还持续深化社区党建品牌，通过物业见面会、议事厅、社区市集等活动，搭建沟通平台，激发居民参与热情。“‘有事找社区’成为许多街里街坊的口头禅。”曹明霞说。

经过“一本账”两年实践，劲松街道西大望路南社区接诉即办案件量降幅达6成，居民满意度和信任感显著提升，实现了从“接诉即办”到“未诉先办”、从“被动响应”到“主动治理”的转变，用一本“小账本”算清了民生“大账”，实现了基层治理的美丽蝶变。